

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN  
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SBS (SPESIAL BELUT  
SURABAYA) CABANG KAYOON SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Cindy Siska Aulia**  
**1012010063 / FE /EM**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2014**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN  
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SBS (SPESIAL BELUT  
SURABAYA) CABANG KAYOON SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen



Oleh:  
**CINDY SISK A AULIA**  
1012010063 / FE /EM

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2014**

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SBS (SPESIAL BELUT SURABAYA) CABANG KAYOON SURABAYA**

Disusun oleh:

**CINDY SISKI AULIA**  
**1012010063 / FE/ EM**

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi**

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi**

**Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

**Pada Tanggal 28 Maret 2014**

**Pembimbing:**

**Tim Penguji:**

**Pembimbing Utama**

**Ketua**

**Dr. Prasetyohadi, SE, MM**  
**NIP. 196008041989031001**

**Drs. EC.R A Suwaidi, MS**  
**NIP. 1960003301986031003**

**Sekretaris**

**Sugeng Purwanto, SE, MM**  
**NIP. 196801081989031001**

**Anggota**

**Dra. Nuruni Ika KW, MM**  
**NIP. 196310091991032001**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

**Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM**  
**NIP. 19630924 190903 1001**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan SBS (Spesial Belut Surabaya) Cabang Kayoon”**dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat penyelesaian Studi Pendidikan Strata Satu, Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bimbingan, petunjuk serta bantuan baik spiritual maupun materiil, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin Nur, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhajir Anwar, MM, MS. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. DR. Prasetyohadi,SE, MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan skripsi sehingga peneliti bisa merampungkan tugas skripsinya.

5. Para Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Kepada Tante Andam Dewi P selaku Pemilik Rumah Makan Spesial Belut Surabaya Cabang Kayoon yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Kepada kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril ataupun material.
8. Kepada Teman Kuliah (Rina, Netty, Widy, Yanuarda dan Ruri) dan kepada sahabat saya Nuri dan Lutfia yang telah memberikan dukungannya baik moril maupun material saya ucapkan terima kasih
9. Berbagai pihak yang turut membantu dan menyediakan waktunya demi terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah disusun dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat berharap saran dan kritik membangun dari pembaca dan pihak lain.

Akhir kata, Peneliti berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Salam hormat,

Surabaya,

Peneliti

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
ABSTRAKSI .....	ix
 BAB I PENDAHULUAN .....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	 9
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 Pengertian Pemasaran .....	10
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
2.2.3 Pengertian Jasa .....	11
2.2.4 Karakteristik Jasa.....	12
2.2.5 Kategori Jasa.....	15
2.2.6 Pengertian Kualitas Layanan.....	16
2.2.7 Dimensi Kualitas Layanan.....	17
2.2.8 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.9 Elemen Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.10 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan...	21
2.3 Kerangka Konseptual .....	22
2.4 Hipotesis.....	22
 BAB III METODE PENELITIAN .....	 23
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	23

3.2	Pengukuran Variabel.....	25
3.3	Teknik Penentuan Sampel.....	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.4.1	Jenis Data .....	27
3.4.2	Sumber Data .....	28
3.4.3	Pengumpulan Data .....	28
3.5	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	29
3.5.1	Teknik Analisis .....	29
3.5.2	Cara Kerja PLS.....	30
3.5.3	Model Spesifikasi PLS.....	31
3.5.4	Langkah-langkah PLS.....	32
3.5.5	Asumsi PLS.....	44
3.5.6	Sample size.....	45
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....		46
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.1	Sejarah RumahMakan SBS (SpesialBelut Surabaya).....	46
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	47
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
4.3.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.3.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	49
4.3.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.3.4	Deskripsi Bukti Fisik.....	51
4.3.5	Deskripsi Kehandalan.....	52
4.3.6	Deskripsi Daya Tanggap.....	53
4.3.7	Deskripsi Jaminan.....	54
4.3.8	Deskripsi Empati.....	55
4.3.9	Deskripsi Kepuasan Pelanggan.....	56
4.4	Analisis Data.....	58
4.4.1	Evaluasi Outlier.....	58
4.5	PARTIAL LEAST SQUARE.....	60

4.5.1 Model PLS.....	60
4.6 Outer Loading(Model Pengukuran dan Validitas).....	60
4.6.1 First Order (Model Pengukuran Variabel dengan Dimensi)...	64
4.6.2 Second Order(Model Pengukuran Dimensi dengan Indikator)..	64
4.6.3 Outer Weights (Mean, STDEV, T-Values).....	64
4.7 Uji Validitas Average variance extracted(AVE).....	66
4.8 Inner Model (Pengujian Model Struktural).....	67
4.9 Results for inner weights.....	68
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
4.10.1Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1Data penjualan Rumah Makan SBS (SpesialBelut Surabaya) Tahun 2013....	3
Tabel 1.2Data komplain pada Rumah Makan SBS (SpesialBelut Surabaya).....	4
Tabel 4.3.1Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.3.2Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	49
Tabel 4.3.3Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.3.4Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Bukti Fisik.....	51
Tabel 4.3.5Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Keandalan .....	52
Tabel 4.3.6Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Daya Tanggap .....	53
Tabel 4.3.7Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Jaminan .....	54
Tabel 4.3.8Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Empati .....	55
Tabel 4.3.9Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Kepuasan Pelanggan .....	56
Tabel 4.4.1Outlier Data .....	58
Tabel 4.5.1 Outer Loading.....	60
Tabel 4.6.1 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	62
Tabel 4.6.2 Outer Weights (Mean, STDEV, T-Values).....	64
Tabel 4.7.1 Average variance axtracted(AVE) .....	67
Tabel4.7.2Composite Reliability.....	67
Tabel 4.8.1 R-square.....	68
Table 4.9.1 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values).....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	22
Gambar 3.1 Model Struktur Pengukuran .....	35
Gambar 4.1 Diagram Jalur Hasil Output PLS .....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran1 :Kueisioner

Lampiran2 :TabulasiJawabanResponden

Lampiran3 :HasilUji Outlier, TabelFrekuensi

Lampiran4 :Hasil Outer Loading(Model PengukurandanValiditas), Inner Model  
(Pengujian Model Struktural), Intepretasi PLS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN  
PADA RUMAH MAKAN SBS (SPESIAL BELUT SURABAYA)  
CABANG KAYOON SURABAYA**

Yang diajukan  
**CINDY SISKI AULIA**  
**1012010063/FE/EM**  
**ABSTRAKSI**

Indonesia dikenal sebagai suatu Negara yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tinggi di dunia. Semakin padatnya tingkat penduduk suatu daerah maka kebutuhan pangan pun turut meningkat. Selain tingkat kepadatan penduduknya yang tinggi, masyarakat Indonesia terkenal konsumtif. Hal ini merupakan salah satu kesempatan baik dalam mendirikan rumah makan. Berdasarkan penelitian didapatkan informasi dari rumah makan SBS (Spesialis Belut Surabaya) cabang Kayoon Surabaya maka peneliti memiliki keinginan apakah kualitas layanan pada rumah makan SBS (Spesialis Belut Surabaya) cabang Kayoon Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada responden dan menggunakan data sekunder yang diperoleh dari pemilik rumah makan itu sendiri. Teknik yang digunakan adalah PLS (Partial Least Square).

Hasil pengujian penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh signifikan positif dengan koefisien path sebesar 0,731971, dapat diterima, dimana nilai T-Statistic = 13,411114 lebih besar dari nilai  $Z_{\alpha} = 0,10$  (10%) = 1,645.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan bisnis dewasa ini semakin pesat, setiap pengusaha harus berfikir keras dalam menekuni bisnisnya. Konsentrasi bisnis baik di bidang jasa maupun manufacturing memerlukan strategi khusus dalam menarik dan membuat pelanggan puas atas setiap jenis produk maupun jasa yang ditawarkan. Jika bisnis di bidang jasa, maka suatu kepuasan harus memperhatikan setiap pelanggan (pengguna jasa). Karena karakteristik jasa yang ditawarkan sangat menentukan konsumen tersebut menjadi pelanggan potensial. Dalam persaingan bisnis yang semakin tajam diperlukan pemahaman terhadap pelanggan agar dapat menikmati atas jasa yang ditawarkan. Menurut Philip Kotler (dalam Rangkuti 2003:23) kepuasan memiliki makna sebagai berikut: “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkannya”

Masyarakat modern ditandai dengan aktifitas kerja yang tinggi serta adanya kesempatan yang sama untuk dapat bekerja bagi setiap orang yang mempunyai kompetensi tanpa diskriminasi. Aktifitas tersebut berdampak pada semakin banyak wanita bekerja atau berkarir yang menghabiskan waktu diluar rumah, sehingga kesulitan dalam menjalankan aktifitas sebagai ibu rumah tangga, termasuk menyediakan makanan bagi keluarga. Kelompok keluarga dengan ekonomi cukup, cenderung memilih makan diluar rumah dengan memilih tempat

restoran atau cafe, selain cita rasanya lebih enak juga banyak sekali aneka menu yang ditawarkan, serta suasana yang menyenangkan. Surabaya sebagai kota metropolitan memiliki fasilitas untuk kondisi seperti yang disebutkan diatas. Bisnis makanan di Surabaya masih memberikan peluang bagi para pengusaha restoran.

Persaingan bisnis juga terjadi pada bidang usaha restoran siap saji (waralaba). Persaingan bisnis dalam bidang waralaba tersebut dalam beberapa tahun terakhir begitu ketat. SBS (Spesial Belut Surabaya) yang terletak di daerah Kayoon tersebut merupakan salah satu anak cabang dari restoran siap saji juga harus dapat menarik konsumen untuk datang serta menjadi pelanggan. Restoran ini melakukan berbagai strategi dalam menjalankan bisnisnya. SBS (Spesial Belut Surabaya) harus menyajikan kualitas produk dan layanan yang baik jika mereka tidak menginginkan pelanggannya pindah ke restoran lain. Dalam bidang jasa, layanan merupakan hal yang utama jika layanan baik maka akan memberikan gambaran yang baik terhadap perusahaan.

Pada dasarnya tujuan dari sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Menurut Definisi kepuasan menurut Zeithaml dan Bitner (2003:86) adalah:

“Satisfaction is the customers evaluation of product or service in terms of whether that product or service has meet their needs and expectations”. Dapat diartikan bahwa, kepuasan adalah evaluasi konsumen terhadap produk atau jasa dimana produk atau jasa tersebut telah memiliki kepuasan mereka.

Konsumen yang puas adalah konsumen yang bersedia untuk datang kembali melakukan pembelian/penggunaan dan menjadi refrensi bagi konsumen potensial lainnya melalui komunikasi mulut ke mulut yang positif.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti itu memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Rangkuti 2002). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (tangibels), kehandalan (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (assuarance).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Rumah Makan “SBS (Spesial Belut Surabaya)” Surabaya, diperoleh informasi bahwa pada awal operasi atau sejak berdirinya Rumah Makan SBS pada tahun 1876 ini berjalan lancar, akan tetapi pada tahun 2013 penjualan mengalami terus mengalami penurunan khususnya pada 9 bulan terakhir mulai dari Januari-September 2013.

**Tabel 1.1 Data Penjualan Rumah Makan SBS (Spesial Belut Surabaya) 2013**

<b>TAHUN 2013</b>	<b>BULAN</b>	<b>PENJUALAN</b>
	Januari	Rp 125,550,000
	Februari	Rp 122,500,000
	Maret	Rp 120,700,000
	April	Rp 118,300,000
	Mei	Rp 115,000,000
	Juni	Rp 111,110,000
	Juli	Rp 110,250,000
	Agustus	Rp 105,600,000
	September	Rp 100,000,000

**Sumber: Andam Dewi Pertiwi (Pemilik Rumah Makan SBS cabang Kayoon)**

Berdasarkan table 1.1 dapat diketahui bahwa selama 9 bulan terakhir dari bulan Januari-September 2013 telah terjadi penurunan pada omset penjualan Rumah Makan “SBS (Spesial Belut Surabaya)” cabang Kayoon Surabaya dari 125.550.000 rupiah menjadi 100.000.000 rupiah. (Sumber: Rumah Makan “SBS” Surabaya, Tahun 2013)

Fenomena penurunan omset penjualan Rumah Makan “SBS (Spesial Belut Surabaya)” cabang Kayoon Surabaya yang diduga diakibatkan layanan yang kurang memuaskan yang mengakibatkan banyak pelanggan yang pindah ke Rumah Makan lain. Masalah tersebut mengharuskan pengelola rumah makan



mencari tahu penyebab penurunan jumlah pelanggan dan memperbaikinya. Hal tersebut dapat dicoba diatasi dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Salah satu indikasi dari penilaian kualitas layanan dan ketidakpuasan pelanggan pada Rumah Makan “SBS(Spesial Belut Surabaya)” cabang Kayoon Surabaya adalah banyaknya komplain pelanggan. Berikut ini akan disajikan data komplain pelanggan pada Rumah Makan “SBS” Surabaya periode Januari-September 2013.

**Tabel 1.2 Data Komplain 2013 Rumah Makan SBS (Spesial Belut Surabaya)**

<b>Jenis Komplain</b>	<b>Januari</b>	<b>Februari</b>	<b>Maret</b>	<b>April</b>	<b>Mei</b>	<b>Juni</b>	<b>Juli</b>	<b>Agustus</b>	<b>September</b>	<b>Total Komplain</b>
Pelayanan pesanan tidak sesuai dengan menu yang dipesan pelanggan	2	3	5	4	5	7	7	8	10	51
Kurangnya fasilitas hiburan yang disediakan	1	5	3	4	5	4	7	7	8	46
Kurang tersedianya lahan parkir	2	1	5	3	4	5	6	8	7	41
Kurangnya kelengkapan peralatan makan di meja makan	1	4	2	6	4	4	9	8	7	45
Pelayanan pesanan yang dianggap lama oleh pelanggan	2	3	3	4	4	5	8	9	10	50
Jumlah Komplain perbulan	8	16	18	21	22	25	37	40	42	233

**Sumber: Andam Dewi Pertiwi (Pemilik Rumah Makan SBS cabang Kayoon )**

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui bahwa selama periode Januari-September 2013 telah terjadi kenaikan jumlah komplain pelanggan yang berkunjung pada

Rumah Makan “SBS”. Kenaikan jumlah komplain pelanggan tersebut mengindikasikan semakin banyaknya pelanggan yang tidak puas dengan Rumah Makan “SBS (Spesial Belut Surabaya)” cabang Kayoon Surabaya dalam setiap bulannya.

Hal ini sesuai dengan pendapat Anderson dan Sullivan (2003) dalam menyatakan bahwa pelanggan yang merasa puas adalah pelanggan yang akan bertahan. Sedangkan menurut Tjiptono (2006:59) menyebutkan kualitas layanan sebagai berikut: “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Kualitas layanan yang baik serta kepuasan pelanggan tersebut dapat mempengaruhi intensitas kunjungan pelanggan pada kesempatan berikutnya pada rumah makan tersebut. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan pelanggan, semakin tinggi pula kepuasan yang diperoleh oleh pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan judul skripsi: **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan SBS (Spesial Belut Surabaya) Cabang Kayoon Surabaya.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

- Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada SBS (Spesial Belut Surabaya) cabang Kayoon Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan SBS (Spesial Belut Surabaya) Cabang Kayoon Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian antara lain:

#### **1. Bagi Peneliti:**

Berkesempatan untuk mengetahui praktek yang sesungguhnya dan sampai sejauh mana dapat diterapkan teori yang diperoleh selama kuliah serta berharap untuk hasil penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan sehingga dapat dipakai sebagai bekal nantinya jika terjun ke masyarakat.

#### **2. Bagi Perusahaan:**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan terhadap pimpinan dan pihak manajemen perusahaan dalam memahami konsumen.

#### **3. Bagi peneliti lain:**

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai studi banding bagi peneliti lain yang ingin meneliti sama, guna meningkatkan wawasan dan pola pikir. Sehingga akan membantu untuk mempercepat dan melengkapi penelitian yang diperlukan selanjutnya.